



24 de marzo de 2020

Estimado agente de viajes,

Hace menos de dos semanas, Celebrity Cruises anunció la suspensión temporal de nuestras operaciones de cruceros globales. Desde entonces, los puertos de todo el mundo continúan cerrándose, abundan las restricciones de viaje y las advertencias, mientras el mundo trabaja para proteger la salud y el bienestar de todos. La situación continúa cambiando rápidamente. En Celebrity Cruises, nos esforzamos por actuar en el mejor interés de sus clientes y nuestros invitados, tripulación y empleados.

Dada la gravedad de la crisis de salud pública que enfrenta el mundo, hemos decidido extender la suspensión de nuestras operaciones de cruceros globales hasta el 11 de mayo; Suspendemos nuestras salidas a Alaska hasta el 1 de julio, ya que la región permanecerá cerrada a los cruceros hasta principios del verano.

Además, las salidas de Canadá / Nueva Inglaterra que salen el 19 de mayo, el 28 de mayo y el 16 de junio serán modificadas, ya que Canadá también permanecerá cerrado a los cruceros hasta el 1 de julio. Los huéspedes que reserven en estas fechas serán contactados directamente con detalles sobre su nuevo itinerario.

Nuestra suspensión extendida incluirá la cancelación de algunos de los viajes en que los que sus clientes estaban programados para navegar. Tenga en cuenta que esta decisión no se tomó a la ligera, ya que valoramos el tiempo de vacaciones de sus clientes y queremos asegurarnos de que tengan la mejor experiencia posible en un Celebrity Cruise.

Para compensar a sus clientes por esta cancelación, todos los huéspedes reservados recibirán automáticamente un 125% en un Certificado para un Crucero Futuro (FCC) válido hasta el 31 de diciembre de 2021. El valor de la FCC se calculará en función del monto pagado por el crucero y procesarse antes del miércoles 13 de mayo de 2020 por correo electrónico. Si sus clientes prefieren el valor más bajo, el reembolso del 100% a su método de pago original, a diferencia de la FCC, puede comunicarse con nosotros en cualquier momento hasta la fecha de vencimiento de su FCC. El reembolso se hará en los siguientes 60 días hábiles, del envío de los documentos de solicitud adjuntos. Tenga en cuenta que, si ya ha cancelado su navegación aprovechando nuestra política de Navega con Seguridad (Cruise with Confidence), no será elegible para recibir la compensación mencionada anteriormente.

Los huéspedes que hayan reservado previamente excursiones en tierra, bebidas, internet, restaurantes de especialidad u otros paquetes a bordo, a través de Celebrity Cruises, tendrá la opción de recibir un 125% de crédito a bordo (OBC) para utilizar en su próxima navegación, o puede elegir Un reembolso del 100%. Para seleccionar el 125% de crédito a bordo háganos saber vía telefónica lo antes posible. Los huéspedes con arreglos de excursiones en tierra independientes deben comunicarse con sus operadores turísticos lo antes posible.

Los huéspedes con aéreos independientes deben comunicarse con sus compañías aéreas directamente para realizar todas las cancelaciones requeridas.

Primero y siempre, cuídese a sí mismo y su familia. Agradecemos su comprensión, estamos haciendo lo posible de nuestra parte para minimizar la propagación del coronavirus y mantener a nuestros invitados y tripulación sanos y seguros. Espero con ansias los mares tranquilos que tenemos por delante y verlo pronto a bordo.

Sinceramente,
Lisa Lutoff-Perlo,
President & CEO, Celebrity Cruises